

# PROCEEDING

## **SEMINAR NASIONAL BUSINESS, GOVERNMENT, AND THE PUBLIC: OPTIMALISASI GOVERNANSI-BUSINESS PARTNERSHIP (GBPs) DI ERA DISRUPTIF DAN GOVERNANSI DIGITAL UNTUK MEWUJUD- KAN TUJUAN PEMBANGUNAN NASIONAL BERKELANJUTAN**



**Editor**

**Dr. Ulber Silalahi, MA.**

**Dr. Banowati Talim, M.Si.**

**Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA.**

**28 November 2018**

**Centre for Public Policy and Management Studies  
Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Parahyangan**

**ISSN: 2655 - 2582**

**PROCEEDING**

SEMINAR NASIONAL

BUSINESS, GOVERNMENT, AND THE PUBLIC:

OPTIMALISASI GOVERNMENT-BUSINESS PARTNERSHIP (GBPs) di ERA DISRUPTIF DAN  
GOVERNANSI DIGITAL UNTUK MEWUJUDKAN TUJUAN NASIONAL BERKELANJUTAN

Editor:

Dr. Ulber Silalahi, MA.

Dr. Banowati Talim, M.Si.

Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA.

CENTRE FOR PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT STUDIES

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

*Judul:*

PROCEEDING SEMINAR NASIONAL BUSINESS, GOVERNMENT, AND THE PUBLIC:  
OPTIMALISASI GOVERNMENT-BUSINESS PARTNERSHIP (GBPs) di ERA DISRUPTIF DAN  
GOVERNANSI DIGITAL UNTUK MEWUJUDKAN TUJUAN NASIONAL BERKELANJUTAN

*Editor:*

Dr. Ulber Silalahi, MA.

Dr. Banowati Talim, M.Si.

Trisno Sakti Herwanto, S.I.P., MPA.

*Sampul dan Tata Letak Isi:*

William Tandi Wijaya

Laras Ambarsari

*ISSN: 2655 - 2582*

*Penerbit:*

Cetakan I : 2018

## EDITORIAL

### *BUSINESS, GOVERNMENT AND THE PUBLIC*

#### OPTIMALISASI *GOVERNMENT-BUSINESS PARTNERSHIP* (GBPs) UNTUK MEWUJUDKAN TUJUAN PEMBANGUNAN NASIONAL BERKELANJUTAN (*Sustainable Development Goals*-SDG)

Paradoks sudah terjadi di berbagai aspek kehidupan saat ini. Bertumbuh bersama dengan mitra yang dahulu disebut dengan pesaing, sudah menjadi hal umum, bahkan menjadi kunci sukses bertumbuhnya bisnis. Bermitra dengan pemerintah yang dianggap sebagai penguasa, dahulu merupakan sebuah absurd, namun sekarang justru menjadi sebuah keharusan untuk terciptanya pertumbuhan secara berkelanjutan. Lebih lanjut, trend dunia saat ini justru menunjukkan bahwa kemitraan bisnis dengan publik dan masyarakat justru akan menjadi penentu keberhasilan bisnis itu sendiri. Masyarakat semakin tersentuh dengan berbagai cerita di balik produk, terlebih jika menyentuh aspek kesejahteraan masyarakat yang tersingkirkan (*marginal*).

Bisnis tidak lagi dapat bertumbuh hanya dengan mengandalkan *resource* yang ada, kompetensi yang dimiliki. Dunia bisnis sudah berubah, kemitraan dengan publik justru sangat diperlukan. Kajian mengenai situasi sosial masyarakat, kajian mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat, menjadi dasar untuk penentuan arah pengembangan bisnis. Dengan demikian, produk atau jasa yang dihasilkan dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat yang sekaligus menjadi pemakai atau pengguna. Masyarakat sekarang ini lebih tertarik dengan pendekatan yang halus, berempati.

Kemitraan Bisnis, Pemerintah, dan publik sangat nyata terlihat, misalnya dalam upaya pengembangan UMKM. Publik melalui berbagai asosiasi pemerhati UMKM, bergandengan tangan dengan Kementerian Koperasi dan UMKM, bersama-sama melakukan berbagai program pembinaan dan membuka pintu jaringan (*networking*), bahkan sampai ke luar negeri. Kerjasama Pemerintah dalam menangani banjir, bersama dengan akademisi peneliti, perusahaan, dan masyarakat setempat bergandengan tangan, sehingga dapat mengatasi masalah dengan lebih tepat guna.

Kajian, penelitian, seminar, konferensi mengenai kemitraan ini memunculkan berbagai model, pendekatan, yang sekarang semakin disoroti. Seperti GBPs- *Government – Business -Partnership* atau kemitraan antara pemerintah dan bisnis (KPB); PPPs – *Public - Private – Partnership* atau Kemitraan Publik dan Swasta (KPS), dan SDGs untuk *Sustainable Development Goals*.

Buku ini disusun sebagai bentuk kontribusi civitas akademik dalam memperkaya referensi dalam GBs, PPPs, dan SDGs. Hasil studi, kajian, dengann berbagai kasus, menunjukkan bagaimana kemitraan bisnis-pemerintah dan publik, menjadi sebuah keharusan, untuk pembangunan yang berkelanjutan. Melalui kemitraan ini, baik antara pemerintah dan bisnis (KPB), maupun kemitraan sektor publik dan sektor swasta (KPS) dapat saling berbagi berbagai sumber daya, kompetensi, peluang; yang jika ini berhasil dengan baik, akan dapat menghasilkan berbagai keputusan inovatif yang memberikan manfaat positif pada berbagai stakeholder. Ujungnya, pertumbuhan berkelanjutan menjadi buah manis yang dapat dinikmati masyarakat (*sustainable Development Goals*- SDG).

Aspek kontekstual kemitraan KPB dan KPS ini diantarkan melalui 3 tulisan utama, dimulai oleh paparan Eko Prasajo yang mengetengahkan peran administrasi dan kebijakan publik untuk pembangunan sosial ekonomi masyarakat dalam era global dan digital. Disambung dengan tulisan Kusdi Raharjo yang secara khusus menyoroti rantai pasok integratif sebagai wujud kemitraan bisnis-pemerintah-publik. Di bagian terakhir dari pengantar ditutup oleh tulisan Ulber Silalahi yang menggarisbawahi kemitraan pemerintah-bisnis dan kesesuaian kebijakan primer pemerintah dan kebijakan primer bisnis.

Secara khusus, pembahasan implementasi GBPs ini dalam berbagai sektor dibahas dalam bab 2, mulai dari sektor perhubungan dengan kasus pada pelabuhan internasional Patimban Subang. Di sektor pariwisata dikemukakan implementasi kemitraan dalam pengembangan pariwisata di kota Semarang. Selain itu, disoroti pula wujud kemitraan dalam upaya revitalisasi sungai Citarum. Kemitraan institusi pendidikan dengan pemerintah ditunjukkan melalui implementasi program pendidikan dan pelatihan Kepala Sekolah di Gowa. Sektor bisnis berbasis financial technology yang saat ini sedang bertumbuh, menjadi salah satu model bisnis yang dikembangkan untuk Badan Usaha Milik Desa (BUMDES); selain itu, kemitraan pemerintah daerah, swasta dan masyarakat juga sudah dikembangkan dalam bentuk Program Toko Milik Masyarakat (TOMIRA) di Kabupaten Kulon Progo, Jawa Tengah. Program Genre di Yogyakarta secara khusus mengidentifikasi peran stakeholders dalam collaborative governance. Di sektor perhutanan, kemitraan administrasi publik dan bisnis dipaparkan dalam kasus di Riau, untuk tujuan pembangunan berkelanjutan (SDG). Model kemitraan dikemukakan oleh Wawan Risnawan dan Ahmad Juliarso, dapat dijadikan sebagai referensi bagi penentu kebijakan baik di publik, maupun swasta. Di sektor kesehatan, kemitraan disoroti untuk kasus penanggulangan HIV/AIDS di Sumedang. Sektor bisnis umkm di Banyuwangi dan Jember menjadi kasus dalam pengembangan model akselerasi inovasi, networking, dan promosi.

Pada bagian terakhir, dilengkapi dengan berbagai hasil riset yang dapat memperkaya kajian baik dalam sektor bisnis maupun publik. Berbagai tulisan tersebut memberikan pemahaman mengenai peran aplikasi teknologi, peningkatan kompetensi SDM, *branding* yang tidak hanya perlu dilakukan sektor swasta namun juga publik, manajemen proses serta penegakan aturan melalui revitalisasi peran negara dalam mendorong terciptanya kolaborasi yang baik antara sektor bisnis, publik dan pemerintah.

Akhir kata, tiada gading yang sempurna, semoga buku ini dapat memberikan nilai tambah referensi baik bagi pengambil keputusan di lingkungan publik, maupun bisnis, dan masyarakat umumnya.

*Bakuning Hyang Mrih Guna Santyaya Bhakti.*

Bandung, 23 November 2018

**Editor**

**Proceeding Seminar Nasional  
Business, Government, and The Public**

**DAFTAR ISI**

**PENGANTAR EDITOR**

**BAGIAN 1**

1. PERAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK UNTUK PEMBANGUNAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT DALAM ERA GLOBAL DAN DIGITAL (Prof. Dr. Eko Prasajo, Ketua Indonesian Association for Public Administration)
2. PENINGKATAN HASIL USAHA PERTANIAN MELALUI PENDEKATAN RANTAI PASOK INTEGRATIF (Dr. Kusdi Raharjo, DEA, Ketua Asosiasi Ilmu Administrasi Bisnis Indonesia)
3. KEMITRAAN PEMERINTAH-BISNIS DALAM GOOD GOVERNANCE (Dr. Ulber Silalahi, MA, Program Studi Administrasi Publik Fisip Unpar Bandung)

**BAGIAN II**

4. KAPASITAS GOVERNMENT-BUSINESS PARTNERSHIP (GBPs) DALAM PEMBANGUNAN PELABUHAN INTERNASIONAL PATIMBAN SUBANG (Dr. H. Iwan Henri Kusnadi, S.Sos, M.Si Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang)
5. GOVERNMENT - BUSINESS PARTNERSHIP (GBPs) DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA DI KOTA SEMARANG (Tri Yuningsih, Neni Sriwahyuni, Departemen Administrasi Publik, FISIP-UNDIP, Jawa Tengah)
6. KEMITRAAN PEMERINTAH, SEKTOR BISNIS DAN PUBLIK DALAM MENGATASI PENCEMARAN LINGKUNGAN; STUDI KASUS REVITALISASI SUNGAI CITARUM (Dewi Wijayanti dan Dissa Erianti, Program Magister Ilmu Sosial-UNPAR Bandung)
7. GBPs DALAM PELAYAN PUBLIK YANG BERKUALITAS PADA ERA OTONOM DAERAH (Nanang Suparman, Engkus, Fadjar Trisakti, Asep Hidayat), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati (SGD) Bandung).
8. KEMITRAAN UNM DAN PEMERINTAH LOKAL DALAM PROGRAM PENDIDIKAN DAN LATIHAN KEPALA SEKOLAH (Dr. Andi Cudai Nur, M.Si, Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar)
9. BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) BERBASIS FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) SEBAGAI SARANA OPTIMALISASI GOVERNMENT-BUSINESS PARTNERSHIP (GBPs) DI INDONESIA (Budi Rustandi Kartawinata, S.E., M.M, Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom)
10. POLA KEMITRAAN PEMERINTAH DAERAH, SWASTA DAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM TOKO MILIK RAKYAT (TOMIRA) DI KABUPATEN KULON PROGO (Etih Henriyani Lina Marliani FISIP Universitas Galuh Ciamis)

11. IDENTIFIKASI PERAN STAKEHOLDERS DALAM *COLLABORATIVE GOVERNANCE* PELAKSANAAN PROGRAM GENRE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (Nur Fitri Mutmainah, S.IP., M.PA, Gerry Katon Mahendra, S.IP., M.I.P, Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta)
12. HARMONISASI ADMINISTRASI PUBLIK DAN BISNIS, MENINGKATKAN PERANAN ADMINISTRASI DALAM PEMANFAATAN HUTAN DAN LAHAN MEWUJUDKAN TUJUAN PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN” PENGALAMAN DI RIAU (Dr. AHMAD TARMIZI YUSA; LILIS SURYANI; ROSMAYANI, Universitas Islam Riau)
13. MODEL KEMITRAAN PEMERINTAH DAN SEKTOR SWASTA DALAM PENGEMBANGAN UMKM DI INDONESIA (Wawan Risnawan, Ahmad Juliarso, Universitas Galuh Ciamis)
14. MODEL AKSELERASI INOVASI DAN NETWORKING SEBAGAI BASIS PENGUATAN DAYA SAING USAHA KECIL MENENGAH (UKM) DI BANYUWANGI (Edy Wahyudi Kaprodi Doktor Ilmu Administrasi, FISIP, Universitas Jember).
15. STRATEGI PROMOSI PARIWISATA KREATIF JEMBER FASHION CARNAVAL (JFC) (Selfi Budi Helpiastuti, Dina Suryawati FISIP Universitas Jember)
16. PENGARUH KOORDINASI KPA DENGAN KADER WPA TERHADAP EFEKTIVITAS PENCAPAIAN PROGRAM PENANGGULANGAN HIV/AIDS DI KABUPATEN SUMEDANG (Irma Hermayanty, S.Pd., M.Si, Dhesti Widya Nurhasanah Ningrum, S.Sos., M.Si. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang)

### **BAGIAN III**

17. PENGUATAN *BRAND COMMITMENT* PADA PERGURUAN TINGGI: ANALISIS *BRAND ORIENTATION* DAN *BRAND INVOLVEMENT* BERDASARKAN *CAREER STAGE* (STUDI PADA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL (UPN) “VETERAN” JAWA TIMUR) (Siti Ning Farida, Nurul Azizah Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Jawa Timur)
18. ANALISIS PENJUALAN DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP LABA BERSIH PADA PERUSAHAAN PERTAMBANGAN SEKTOR PERTAMBANGAN BATUBARA (Soedarmanto, STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati)
19. PENERAPAN TEKNOLOGI TEPAT GUNA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS DAN KUANTITAS HASIL PRODUKSI ROTI PLEMBEN, OPAK GAPIT DAN KRIPIK PISANG PADA “UKM NIKMAT” & “UKM HAFIZ” DI DESA BARENG, KEC. BARENG DAN DESA WONOSALAM, KABUPATEN JOMBANG PROVINSI JAWA TIMUR (Sri Andayani, Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya)
20. PROGRAM SENTRA WISATA KULINER SEBAGAI UPAYA PEMBERDAYAAN PEDAGANG KAKI LIMA (PKL) DI KOTA SURABAYA (Sri Wibawani, Ertien Rining Nawangsari, Annora Aneriah, Ilmu Adm. Negara, FISIP, UPN “Veteran” Jawa Timur).
21. KEBIJAKAN PEMERINTAH MENJAWAB TANTANGAN PERANG KEAMANAN CYBER NASIONAL (Andriansyah dan Taufiqurokhman FISIP-Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) dan, Evi Satispi FISIP-Universitas Muhammadiyah Jakarta)

22. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PERENCANAAN PENANGGULANGAN BENCANA ALAM DI KABUPATEN SUMEDANG (Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si, Lalas Sulastri, S.Sos., M.Si.\_Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang)
23. MENGUKUR DAMPAK STIMULUS PEMASARAN DAN STIMULUS LAINNYA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN RAJUTAN BINONG JATI BANDUNG (Thia Ekawati Liansyah' Fauzan Aziz, Program Studi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia)
24. BIAYA OPERASI DAN DISTRIBUSI PETIKEMAS DOMESTIK TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA DI BJTI PORT (Indriana Kristiawati, STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya)
25. PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SERANG DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Muhammad Hilman Fikri Mahasiswa Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).



## **GBPs DALAM PELAYAN PUBLIK YANG BERKUALITAS PADA ERA OTONOM DAERAH**

**Oleh:**

**Nanang Suparman<sup>1</sup>, Engkus<sup>2</sup>, Fadjar Trisakti<sup>3</sup>, Asep Hidayat<sup>4</sup>,**

<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati (SGD) Bandung,

Jln. A.H. Nasution 105 Bandung 40614

No Tlp/ HP : <sup>1</sup>087722594013, <sup>2</sup>08221666677, <sup>3</sup>081802041668,

<sup>4</sup>081322491989,

*E-mail:* <sup>1</sup>[n.suparman69@gmail.com](mailto:n.suparman69@gmail.com), <sup>2</sup>[ekustyana16@gmail.com](mailto:ekustyana16@gmail.com)

<sup>3</sup>[fajr3sakti@gmail.com](mailto:fajr3sakti@gmail.com), <sup>4</sup>[dr.asephi62@gmail.com](mailto:dr.asephi62@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Tulisan dalam makalah ini merupakan kajian teoretis yang membahas tentang pelayanan berkualitas hasil *partnership* antara sektor publik dan sektor *private* pada Era Otonomi Daerah. Dalam artikel ini menelaah mengenai pentingnya pelayanan publik dalam perbaikan konten dan konteksnya dengan sistem desentralisasi. Pemberian otonomi daerah sebagai perwujudan dari desentralisasi pada hakekatnya memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Dengan adanya *partnership* sesungguhnya daerah diberikan peluang untuk meraih *benefits* untuk memajukan daerahnya. Dengan otonomi diharapkan akan tercipta partisipasi masyarakat yang tumbuh atas dasar inisiatif/prakarsa sendiri, sehingga akan melahirkan masyarakat yang kreatif –inovatif tanpa ada kekangan dari pemerintah pusat. Dalam era otonomi daerah, kemitraan sangat diperlukan untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat daerahnya dengan penyediaan pelayanan publik (*public services*). Dalam implementasi *public services* yang dilaksanakan oleh dinas-dinas daerah (SKPD), Badan, Kantor, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) hasil *partnership* yang diberikan dituntut untuk berkualitas dan memuaskan publik penerima.

Kata kunci: Otonomi Daerah; Partnership; Pelayanan Publik; kualitas.

## ***GBPs IN QUALITY PUBLIC SERVICES IN THE ERA OF REGIONAL AUTONOMY***

### ***Abstract***

*This paper is a theoretical study that discusses the quality of partnership services between the public sector and the private sector in the Regional Autonomy Era. This article examines the importance of public services in improving content and context with a decentralized system. The granting of regional autonomy as a manifestation of decentralization essentially gives authority to the regions to regulate and manage the interests of local communities according to their own initiative based on the aspirations of the people (Law Number 22 of 1999). With the existence of a real partnership the area is given the opportunity to achieve the benefits to advance its area. With autonomy, it is hoped that community participation will grow on the basis of initiatives / initiatives themselves, so that it will create a creative, innovative society without any restraints from the central government. In the era of regional autonomy, partnerships are needed to provide welfare to the regional community by providing public services (public services). In the implementation of public services carried out by regional agencies (SKPD), Agencies, Offices, BUMDs (Regional Owned Enterprises) the results of the partnership provided are required to be of quality and to satisfy the recipient public.*

***Keywords: Regional Autonomy; Partnership; Public service; quality.***

### **PENDAHULUAN**

Pemerintah selaku pelaksana (eksekutor) pengelolaan negara dan sebagai organisasi publik telah banyak menghasilkan kebijakan-kebijakan yang dimaksudkan sebagai instrumen perundangan dan landasan dalam berinteraksi dengan publik dimana dalam perspektif bernegara mempunyai tujuan yang sama yakni kemajuan dan kemakmuran warga negara. Kebijakan publik adalah media untuk mencapai tujuan publik, tujuan kolektif warga negara dan dalam pandangan sebagian besar penyelenggara negara dan pihak lainnya cenderung meyakini kebijakan publik sangat krusial keberadaannya dan terkadang melupakan esensi dasarnya. Masyarakat adalah subyek yang akan dilayani oleh sebuah kebijakan yang telah ditetapkan, pada kondisi dimana kebijakan publik belum dalam bentuk terbaiknya dan masih mengandung banyak problematika

meskipun secara substansi relatif baik dibanding dengan kebijakan sejenis, maka keadaan demikian akan berpengaruh terhadap bentuk dan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Pelayanan publik dengan kondisi yang masih memprihatinkan merupakan cerminan dari kebijakan publik yang belum berkualitas yang menjadi dasar operasionalnya. Kebijakan publik menjadi salah satu indikator berhasil tidaknya sebuah pelayanan publik, namun demikian hal tersebut tidak menjadi tolak ukur mutlak. Mungkin saja sebuah kebijakan publik yang relatif umum namun dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik disebabkan oleh daya dukung aparatur pelaksananya dan tersedia dukungan sumber daya tidak langsung lainnya secara memadai. Secara empirik banyak kita temukan produk undang-undang yang sudah sangat lama dibuat juga belum disempurnakan dan diberlakukan hingga saat ini namun masih dapat dipergunakan sebagai acuan kebijakan publik dengan baik dan efektif pemberlakuannya. Kolaborasi antara pemerintah dengan sektor swasta dalam pelayanan public atas dasar saling membutuhkan. Sektor swasta berperan penting dalam memproduksi barang dan jasa yang sangat dibutuhkan masyarakat sehingga sudah dianggap sebagai barang public yang sebenarnya menjadi tanggung jawab pemerintah dalam menghadirkannya. Pemerintah sebagai pemegang anggaran negara yang cenderung terbatas dapat mewujudkan pelayan public dengan berbagai bentuk kemitraan dengan swasta yang dilengkapi dengan teknologi dan sumber daya finansial yang memadai. Di era sekarang kecenderungan kerjasama pemerintah-swasta kian menguat seiring dengan tantangan pemerintah dan dunia swasta dalam mewujudkan tata kelola organisasi yang baik yang membutuhkan sumber daya yang besar dan beragam.

Dalam konteks pelaksanaan *good governance*, sektor swasta jelas memiliki peran yang sangat besar dan strategis, karena tanpa adanya keterlibatan pihak swasta, agaknya sulit bagi pemerintah bahkan tidak mungkin untuk dapat melaksanakan konsep *good governance* secara optimal. Salah satu peran penting sektor swasta dalam mendukung terwujudnya konsep *good governance* adalah keterlibatan dalam sektor ekonomi, tentu saja dengan tidak mengabaikan sektor-sektor lainnya, seperti lingkungan hidup, sektor sosial, budaya dan lain-lain. Namun, pendekatan ekonomi ini tampaknya merupakan salah satu pilar penting bagi pemerintah (Negara) dalam mendorong pembangunan ekonomi bangsa, baik menyangkut investasi, pemasaran, maupun produksi, sehingga pada akhirnya diharapkan mampu mendorong pembangunan ekonomi secara nasional, Abdal, et\_al (2018).

### **Konsep Pelayanan Berkualitas**

Hadirnya sebuah pelayanan publik yang berkualitas adalah harapan semua pihak, bukan hanya dari pihak masyarakat yang menerima layanan, tetapi juga dari pihak pemerintah yang memberi layanan. Kepuasan pelayanan adalah proses yang kontinum dan dinamis, yang melibatkan berbagai aspek dan memerlukan sejumlah kriteria untuk mengukurnya. Dalam kaitan ini pemerintah pusat senantiasa berusaha memberikan sejumlah kriteria yang harus menjadi acuan penyelenggara pelayanan agar tercipta standar pelayanan yang baik dan berkualitas yang ujungnya bisa memberikan kepuasan pada masyarakat. Diantaranya, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06 Tahun 1995 tentang Pedoman

Penganugerahan Piala Abdi Satya Bhakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan, diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik dan berkualitas. Sejumlah kriteria tersebut antara lain berupa: (a). Kesederhanaan; bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tetap, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. (b). Kejelasan dan kepastian; mengenai: 1). Prosedur atau tata cara pelayanan 2). Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. 3). Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam pemberian pelayanan. 4). Besarnya rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya. 5). Jangka waktu penyelesaian pelayanan. (c). Keamanan; memberi rasa aman, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. (d). Keterbukaan; bahwa proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat. (e). Efisien; bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan, dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. (f). Ekonomis; bahwa pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: 1). nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran. 2). kondisi kemampuan masyarakat untuk membayar 3. ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (g). Keadilan yang merata; bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat. (h). Ketepatan waktu; bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Sementara itu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pemerintah juga berusaha memberikan acuan atau pedoman dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan kewenangannya. Sejumlah kriteria dari Keputusan Menpan ini pada dasarnya kurang lebih sama dengan kriteria yang diajukan sebelumnya. Begitu juga tujuan yang hendak dicapai adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Dalam keputusan ini juga dinyatakan bahwa secara umum sistem pelayanan perijinan dan non perizinan terdiri dari empat sistem: (a). Pelayanan Unit Instansi Teknis Merupakan sistem layanan yang paling konvensional, di mana tidak ada keuntungan yang didapat oleh masyarakat bila pemerintah daerah menerapkan sistem ini. (b). Pelayanan Satu Atap Merupakan layanan yang menyatukan berbagai unit teknis dalam satu atap dan satu gedung. Masing-masing unit teknis memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Tidak ada keterkaitan dan koordinasi antara unit teknis satu dengan unit teknis lainnya. (c). Pelayanan Satu Pintu Merupakan sistem pelayanan di mana masyarakat hanya dilayani dan hanya berhubungan dengan *customer service*, tidak berhubungan dengan yang memproses perizinan (*back office*). Pada pelayanan satu pintu umumnya proses perijinan dan perizinan transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. d. Pelayanan Satu Pintu dan Satu Atap (*one stop*

*service; OSS*) Merupakan sistem yang paling ideal dengan banyak kelebihan. Melalui satu pintu dan satu atap, seperti halnya pada pelayanan satu pintu, proses perijinan dan non perijinan melalui sistem ini transparan dalam hal prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Semua kriteria yang diberikan pemerintah sebagai acuan itu tidak terlepas dari usulan serupa yang dilakukan para prosedur sederhana dan dapat dipastikan waktu penyelesaiannya

Sementara Salam (2004:110) mengatakan bahwa : Dimensi penerima layanan publik harus memiliki pemahaman dan reaktif terhadap penyimpangan atau layanan tak berkualitas yang muncul dalam praktik penyelenggaraan layanan publik. Keterlibatan aktif masyarakat baik dalam mengawasi dan menyampaikan keluhan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik menjadi faktor penting umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan publik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Sejumlah kriteria tersebut bisa digunakan sebagai acuan dan sekaligus standar untuk mewujudkan sebuah pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dalam bahasa Tjiptono pelayanan berkualitas itu adalah *service excellence* atau pelayanan prima yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Tjiptono, 1998 : 68). Pada dasarnya semua organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan minimal yang harus dilakukan. Sementara keberadaan standar pelayanan ini harus dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Keberadaan sejumlah standar pelayanan tersebut merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan minimal ini menurut LAN (2003:74) antara lain mencakup sejumlah indikator terkait: (a) Prosedur pelayanan; dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. (b) Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan. (c). Biaya pelayanan; biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. (c) Produk pelayanan; hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. (d) Sarana dan prasarana; disediakan oleh penyelenggara pelayanan dan harus memadai. (e) Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Aspek lain terkait standar pelayanan yang harus diperhatikan adalah aspek etika pelayanan. Aspek ini merupakan panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Adapun indikator-indikator etika pelayanan ini bisa diukur dengan melihat pola perilaku, seperti sopan santun dan komitmen aparatur penyelenggara layanan.

Kemudian, Goetsch David dalam Zulian Yamit (2002 : 8), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Lebih lanjut, Ibrahim, dalam Hardiyansyah, (2011 : 40), menyatakan kualitas pelayanan publik adalah :

“Kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”.

Jadi dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu penilaian atau tingkatan baik buruknya proses pelayanan, fasilitas pelayanan, maupun cara pemberian pelayanan itu sendiri, dengan menggunakan ukuran penilaian tertentu.

### **Kondisi Pelayanan Publik Saat ini.**

Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era reformasi dan globalisasi dewasa ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat, untuk itu perlu terciptanya iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, tepat, pasti aman dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik tercermin dalam segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Bentuk aktivitas pelayanan dapat bersifat kegiatan administrasi, kegiatan berupa penyediaan barang maupun penyediaan jasa. Namun pada kenyataannya dalam realitas keseharian kondisi pelayanan publik yang ada di Indonesia masih terdapat banyak kelemahan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat, misalnya mengenai prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, kurang | transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain sebagainya. Contoh kasus pelayanan pembuatan e-KTP yang memakan waktu sangat lama dan praktek pemungutan biaya sangat kontras dengan tujuan yang sebenarnya.

Harapan masyarakat akan hadirnya pelayanan publik yang berkualitas di tingkat unit layanan khususnya bidang perizinan, bidang administrasi, dan layanan rumah tangga merupakan tantangan yang harus segera diwujudkan oleh pemerintah daerah. Dengan adanya kewenangan yang lebih besar yang didelegasikan kepada pemerintah daerah melalui otonomi daerah, maka menerbitkan harapan besar bagi terwujudnya program-program pelayanan publik yang lebih baik, responsif dan akuntabel. Salah satu pelayanan publik yang memiliki citra buruk di mata masyarakat adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan dianggap salah satu faktor penghambat masuknya investasi. Hal ini terlihat dari banyaknya tahap-tahap yang harus dilalui sebelum memulai bisnis di Indonesia yaitu sebanyak 12 tahapan, sementara waktu yang dibutuhkan untuk memulai bisnis mencapai 151 hari atau yang terlama kedua di Asia. Hasil survey Kompas mengenai kualitas pelayanan pada birokrasi perizinan tersebut menegaskan akan kebenaran dari teori Zeithaml, et\_al. yaitu dalam konteks praktek-praktek pelayanan kepada konsumen (masyarakat) yang diberikan oleh perusahaan (sektor publik/pemerintah) masih adanya kesenjangan, yaitu keadaan yang bertolak belakang. Harapan masyarakat (*public expectation*) tentunya berkeinginan proses pentahapan dalam pengajuan perizinan apapun tidak banyak yang harus dilalui. Demikian pula pada alokasi waktu yang dibutuhkan untuk segera memulai usaha melalui penerbitan izin gangguan dapat direalisasikan sesegera mungkin. Namun pada kenyataan realisasi sebenarnya, persepsi atau apa yang dipikirkan oleh pejabat publik secara umum masih menganut *mind set* atau pola pikir sebagai penguasa (*pangreh praja*) bukan

sebagai pelayan masyarakat (*pamong praja*), sehingga para pegawainya bersikap kaku, arogan, komitmen servisnya rendah, tidak sesuai dengan aspirasi dan keinginan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Taufik Effendi dan Agus Dwiyanto (2008:56) bahwa birokrasi kita lebih mencerminkan *mind set* mengontrol masyarakat, bukan melayani masyarakat. Tidak diragukan lagi pada era keterbukaan sekarang ini para pejabat publik di sektor pelayanan publik dituntut untuk menghadirkan kualitas pelayanan yang prima, yaitu sebagaimana yang diharapkan dan diidamkan masyarakat pengguna jasa. Pada umumnya para pejabat publik di sektor layanan publik termasuk bidang perizinan telah mengetahui dan menyadari akan tuntutan tersebut. Namun secara teoretik diperlukan tindakan nyata, tidak sebatas pemahaman untuk menyediakan pelayanan prima tersebut.

Kesenjangan kualitas pelayanan dimungkinkan terjadi dengan sebab-sebab pengabaian pada monitoring persepsi pengguna jasa tentang kualitas pelayanan yang mereka harapkan, ketidakmampuan mengidentifikasi penyebab kegagalan pelayanan prima dan yang juga penting seharusnya para pejabat pelayanan publik mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan itu tidak dilakukan.

### **Mengapa pemerintah bekerjasama dengan swasta?**

Ketertarikan kerjasama pemerintah-swasta telah muncul secara signifikan di sejumlah negara di dunia dengan alasan yang beragam. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sebenarnya mempunyai sumber-sumber anggaran yang bisa dimanfaatkan dalam tugas fungsi pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur. Namun keadaan yang ada pemerintah selalu deficit dalam anggaran terutama untuk membiayai pelayanan dasar infrastruktur di bidang kesehatan, pendidikan, infrastruktur transportasi, komunikasi dan pelayanan publik di bidang ketenagakerjaan. Ketidakpuasan masyarakat atas kualitas dan sebaran layanan pemerintah ini telah mendorong pemerintah membentuk kerjasama dengan sektor privat (bisnis). Pembangunan infrastruktur pada era pemerintahan presiden Joko Widodo yang masif sesungguhnya perwujudan dari GBP's dalam posisi saling menguntungkan. Jaringan internet yang dapat menjangkau seluruh pelosok negeri, layanan satelit yang memungkinkan layanan mesin *Automted Teller Machine* (ATM) seluruh pelosok kecamatan dan desa di seluruh Indonesia merupakan contoh kemitraan yang lainnya.

### **Bagaimana pemerintah dan swasta bekerjasama?**

Cara-cara umum yang lazim ditempuh dalam kerjasama pemerintah-swasta antara lain melalui apa yang disebut dengan kontrak kerja penyediaan layanan fasilitas manajemen, pembiayaan proyek yang bersifat co-ownership atau co-financing, penyusunan pola kerjasama build-operate-transfer, kerjasama informal dan sukarela antara pemerintah dan swasta, dan pembiayaan secara terbatas oleh pemerintah atas layanan jasa yang disediakan swasta.

## **METODE**

Analisis tentang GBPs Dalam Pelayanan Publik Yang Berkualitas Pada Era Otonomi

Daerah memerlukan identifikasi dan pemahaman yang mendalam untuk melihat konteks GBPs yang melingkupi permasalahan penelitian dan proses yang terjadi dalam pelayanan yang berkualitas tersebut. Oleh karenanya, pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan studi literatur. Sebagaimana dikemukakan oleh Maxwell (1996:17-19), penelitian kualitatif antara lain ditujukan untuk memahami makna, memahami konteks partikular, mengantisipasi fenomena dan pengaruh yang tidak terantisipasi, serta memahami proses.

Analisis ini bertujuan mengidentifikasi dan memahami persoalan yang muncul dalam konteks GBPs Dalam Pelayanan Publik Yang Berkualitas Pada Era Otonomi Daerah.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Pelayanan publik oleh pemerintah Dalam era otonomi daerah, dituntut peranan pemerintah daerah untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat daerahnya dengan penyediaan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan.**

Pergeseran paradigma dari *good government* menuju *good governance (local governance)*, akan melibatkan hubungan antara pemerintah daerah dengan masyarakatnya dalam kegiatan/urusan pemerintahan. Dalam *good governance* harus ada keseimbangan antara publik, privat dan sosial/ masyarakat. Dengan demikian desentralisasi/otonomi tidak hanya berupa penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, tetapi juga penyerahan wewenang kepada masyarakat (J.B. Kristiadi :1994). Berkaitan dengan ini, bagaimana posisi pemerintah daerah dalam penyediaan pelayanan publik yang melibatkan partisipasi privat dan masyarakat.

Desentralisasi melahirkan *local government*. Konsep *local government* dapat mengandung tiga arti : (B. Hoessein,2000). Pertama, penggunaan istilah *local government* sering kali saling dipertukarkan dengan istilah *local authority*. Namun kedua istilah tersebut mengacu pada *council* (DPRD) dan *major* (KDH) yang *rekrutment* pejabatnya atas dasar pemilihan. Kedua, *local government* berarti pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal (mengacu pada fungsi). Ketiga, *local government* berarti daerah otonom. *Local government* memiliki otonomi (lokal), dalam arti *self government*. Di Indonesia istilah *local government* berarti pemerintah daerah yang memiliki otonomi daerah. Pemerintah daerah diselenggarakan oleh Kepala Daerah (KDH) selaku penyelenggara pemerintahan tertinggi. Bersama dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) KDH melaksanakan fungsi *policy making* dan sekaligus melakukan fungsi *policy executing* dengan menggunakan instrumen perangkat birokrasi lokal (*local bureaucracy*). Dalam hal yang menyangkut pelayanan publik dilaksanakan oleh dinas dinas daerah, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) Pelayanan publik (*public service*) memiliki karakteristik sebagaimana dikemukakan oleh Olive Holtham (Leslie Willcocks dan Jenny Harrow : 1992). (1). *Generally cannot choose customer* (2). *Roles limited by legislation* (3). *Politics institutionalizes conflict* (4). *Complex Accountability* (5). *Very open to security* (6). *Action must be justified* (7). *Objectives-Outputs Difficult to State /Measure*. Dengan karakteristik tersebut, pelayanan publik memerlukan organisasi yang berbeda dengan organisasi yang dapat memilih konsumennya secara selektif. Setiap terjadi kenaikan harga atas suatu *public services* harus dibicarakan atau harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak legislatif (Achmad Nurmadi :1999). Terdapat jenis *public service* seperti penyediaan air bersih, listrik, infrastruktur dan sebagainya tidak sepenuhnya dapat diserahkan berdasarkan mekanisme pasar. Ada kelompok masyarakat yang tidak dapat menikmati *public service* tertentu (ini berkaitan dengan aspek pemerataan), jika ditangani oleh sistem pasar/privat. Gejala ini disebut kegagalan pasar (*market failure*). Salah satu bentuk intervensi pemerintah adalah dengan penyediaan barang-barang publik (*public goods*). *Public goods* dicirikan oleh dua karakteristik yaitu (1) “non-

*excludability*” dan (2) *non-rivalry consumption*”. Karakteristik *non-excludability* barang publik diartikan bahwa orang-orang yang membayar agar dapat mengkonsumsi barang itu tidak dapat dipisahkan dari orang-orang yang tidak membayar tetapi dapat mengkonsumsinya juga. Sedangkan karakteristik *non rivalry consumption* diartikan bahwa bila seseorang mengkonsumsi barang itu, orang lainpun mempunyai kesempatan mengkonsumsinya pula. Oleh karena pihak swasta tidak bersedia menghasilkan barang publik (murni), maka pemerintahanlah yang harus menyediakannya agar kesejahteraan seluruh masyarakat dapat ditingkatkan (Nurdjaman Arsjad, dkk :1992).

Intervensi pemerintah akan lebih menonjol dilakukan oleh pemerintah daerah yang bercirikan pedesaan (*rural*). Ini disebabkan tuntutan masyarakat di perkotaan lebih mendesak daripada di pedesaan. Kenyataan yang tidak dihindari adalah terjadinya pergeseran barang/jasa privat berubah menjadi barang/jasa publik (dan sebaliknya), misal pemadam kebakaran. Di pedesaan pemadam kebakaran bersifat barang/jasa privat sehingga tidak diperlukan Dinas Pemadam Kebakaran, tetapi di Perkotaan berubah menjadi barang /jasa publik. Konsekuensinya adalah bila semakin banyak barang/jasa privat yang tidak dapat dihindari berubah sifat menjadi barang /jasa publik, maka beban pemerintah akan semakin tinggi. Hal ini sering dikatakan sebagai fenomena *government growth* (Sudarsono H:1997). Pertumbuhan beban pemerintah ini akan semakin berkebihan bukan hanya karena berubahnya barang privat menjadi barang publik saja, tetapi terutama juga jika pemerintah tidak secara selektif menentukan batas-batas pekerjaannya. Adakalanya barang/jasa yang sebenarnya bercirikan barang/jasa privat masih diproduksi atau subsidi oleh pemerintah kecenderungan munculnya beban tambahan pemerintah yang tidak dapat dihindari, maka efisiensi, efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan sendirinya semakin menjadi kebutuhan. Itulah sebabnya di banyak negara dikembangkan paradigma *reinventing government*. (Sudarsono H : 1997) Dalam penyediaan *public services* oleh pemerintah, tidak tertutup kemungkinan terjadinya *government failure*. Dalam hal ini intervensi sektor privat dapat dimungkinkan. Beberapa alasan keterlibatan sektor privat/swasta dalam pelayanan publik : (Hendropronoto Susilo dan John L Taylor : 1995). (1) meningkatnya penduduk di perkotaan sementara sumber keuangan pemerintah terbatas. (2) pelayanan yang diberikan sektor privat/swasta dianggap lebih efisien.( 3). banyak bidang pelayanan (antara lain penyehatan lingkungan dan persampahan) tidak ditangani pemerintah sehingga sektor privat/swasta dapat memenuhi kebutuhan yang belum tertangani tanpa mengambil alih tanggung jawab pemerintah.(4). akan terjadi persaingan dan mendorong pendekatan yang bersifat kewiraswastaan dalam pembangunan nasional.

Di beberapa daerah di Indonesia, misalnya Pemerintahan kabupaten/kota di wilayah Bandung Metropolitian Bandung telah melaksanakan kegiatan GBPs ini, selama beberapa dekade terakhir ini yakni pelaksanaan kemitraan dengan pihak swasta dalam pembangunan pasar tradisional dengan model BOT (*Build Operation Transfer*) atau dengan model *Build Transfer Operation* (BTO),sekalipun secara kualitas pelayanan perlu dioptimalkan, karena komitmen Dinas-Dinas di wilayah Metropolitan Bandung di bidang pembangunan pasar tradisional masih rendah,(Engkus, 2016).

Pada era modern sekarang ini program apapun yang berdimensi pelayanan masyarakat dituntut untuk berkualitas. Sedangkan Suparman (2017) menyebutkan bahwa pelayanan publik sejatinya diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan dalam bentuk dan *delivery* yang prima dalam arti pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan aman ditandai oleh pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan yang well-informed, responsive, akomodatif, konsisten, dan adanya kepastian (waktu, biaya, hukum) dan tidak dijumpai pungutan tidak resmi. Itulah diantaranya penerapan prinsip pelayanan prima dalam metode dan prosedur yang erat dengan kebijakan publik (*public policy*).

Turner dan Hulme dalam Engkus, (2013), berpendapat lain, dalam tataran implementasi terdapat 5 (lima) hal penting yakni: 1). *Devolusi*, 2). *Incrementalism*, 3). *Centralization*, 4). *Irrelevance*, dan Kontingensi. Dalam kajian administrasi publik bahwa desentralisasi akan mendorong keputusan yang lebih baik dan karenanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas berdasarkan argumen: Perencanaan berbasis kebutuhan lokal, koordinasi antar organisasi tingkat lokal, memacu inovasi lokal, meningkatkan motivasi dan kompetensi Sumber Daya Manusia dan pengurangan beban kerja pemerintah pusat dalam tataran implementasi.

## **SIMPULAN**

Perkembangan zaman saat ini memberi dampak terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Hal ini menyebabkan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan. Masyarakat semakin kritis, sehingga organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk tanggap dan bersikap responsif terhadap perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, organisasi yang dibutuhkan pada saat ini adalah organisasi yang bersifat dinamis yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan agar dapat bertahan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Selain itu, organisasi pelayanan publik tersebut juga harus menjalin perhatian serta kedekatan yang intensif kepada masyarakat selaku pelanggan. Dalam mewujudkan Pelayanan dengan keterbatasan anggaran maka dengan cara pendekatan yang adaptif berupa Government and Business Partnerships (GBP's) dimana terdapat sharing pembiayaan pelayanan publik antara pemerintah-swasta. GBP's dapat menjadi jalan keluar dari kondisi ketertekanan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. GBP's dan bentuk kerjasama lainnya dapat menjadi instrument berharga bagi penggalan (*leveraging*) berbagai sumberdaya baik sektor publik (pemerintah) maupun sektor privat (bisnis) dan meningkatkan kapabilitas baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mencapai tujuan pembangunan daerahnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdall, Et\_al. (2018). Kerjasama Pemerintah Indonesia dan Swasta Dalam Pelayanan Publik. Bandung. Unpas Press.
- Arsyad, Nurdjaman. Et\_al. (1992). Keuangan Negara. Jakarta : Intermedia.

- Bhenyamin, Hoesein. (2000). Hubungan Penyelenggara Pemerintahan Pusat Dengan Pemerintahan Daerah. *Jurnal Bisnis Dan Demokrasi*. 01(1), hlm. 25-43. Engkus, Engkus. (2013). DESENTRALISASI (Teori yang Baik Dengan Praktek yang buruk ), *JISPO: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.- 3(1).pp. 1-16.
- Engkus, Engkus. (2016). Komitmen Pembangunan Pasar Tradisional Di Wilayah Metropolitan Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Politea*. 16(8), hlm. 1-25.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Leach, Steve. Et\_al. (1994). The Changing Organization and Management of Local government. London : Macmillan Press Ltd.
- Maxwell, J. A. (1996). Qualitative Research Design: An Interactive Approach. California: SAGE Publications
- Nana Rukmana. Et\_al. (1995). Manajemen Pembangunan Prasarana Perkotaan. Ed. Jakarta LP3ES.
- Nurmadi, Achmad. (1999). Manajemen Perkotaan Yogyakarta : Lingkaran Bangsa.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. (1996). Mewirauahakan Birokrasi : Menstransformasi Semangat Wirauaha Ke Dalam Sektor Publik, terj. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Savas, E.S. (1987). Privatisation : The Key To Better Government. New Jersey. Sidney : The Free Press A Division of Macmillan, Inc. Zeithaml, Valarie A., Mary jo Bitnet. (2004). Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The firm, 3rd Ed., New York : McGraw-Hill.
- Smith, B.C. (1985). Decentralization : The Territorial Dimension of the State.
- Sudarsono. (2007). "Pelayanan Prima Sektor Swasta Dalam Mendukung Daya Saing : Model Alternatif Bagi Sektor Publik.
- Suparman, Nanang. (2017). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kabupaten Cianjur. *Borneo Administrator*, 13(1), 1-88.
- Willock, Leslie. Et\_al. (1992). Rediscovering Public Services Managemet. Ed. London : McGraw-Hill.
- Yamit, Zulian. (2002). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta : Ekonisia.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A., and Berry, Leonard L. (1990). Delivering Quality Service (Balancing Customer Perceptions and Expectations). New York Oxford.